

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini banyak sekali munculnya asuransi baik yang konvensional maupun yang berbasis islami atau syariah. Asuransi Syariah sendiri sudah banyak bermunculan di Indonesia, dengan beragamnya produk-produk yang ditawarkan oleh asuransi syariah membuat perkembangan asuransi syariah semakin maju dengan secara pesat. Dengan begitu membuat kita tidak asing lagi mendengar asuransi syariah dalam kehidupan sehari-hari. Asuransi syariah sering digunakan oleh nasabah sebagai penjamin bila mana terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan atau diluar dari kehendak dari nasabah sehingga nasabah tidak memiliki daya untuk menyelesaikan masalah tersebut, disinilah peran asuransi syariah dalam membantu nasabah.

Asuransi syariah adalah pengaturan pengelolaan risiko yang dimana memenuhi ketentuan syariah, dengan tolong menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam al-Qur'an dan as Sunnah¹.

Sedangkan pertumbuhan asuransi syariah di indonesia menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Asuransi Syariah memiliki Kontribusi bruto industri asuransi pada tahun 2017 mencapai Rp13,74 triliun atau meningkat sebesar 11,7% dari kontribusi bruto tahun 2016, yang dimana sebesar Rp12,31 triliun. Jumlah kontribusi bruto tahun 2017 tersebut adalah 5,8% dari total kontribusi bruto perusahaan asuransi dan reasuransi. Dan adapun klaim bruto

¹ Iqbal Muhaimin. 2005. *Asuransi Umum Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press hlm 2

di industri asuransi pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 15,3% dibandingkan dengan tahun 2016, yaitu dari Rp4,29 triliun menjadi Rp4,95 triliun. Jumlah klaim bruto tahun 2017 tersebut adalah 3,8% dari total klaim bruto perusahaan asuransi dan reasuransi.²

Melihat data pertumbuhan asuransi syariah dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan asuransi syariah di Indonesia terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Dengan adanya peningkatan dalam bisnis asuransi syariah membuat asuransi syariah semakin diminati banyak orang.

Sehingga dengan tingginya minat dan optimisme masyarakat kepada perusahaan asuransi syariah perlu adanya kejelasan, perlindungan hukum seperti apa yang akan diberikan kepada nasabah asuransi syariah ketika terjadi suatu permasalahan yang diakibatkan oleh perusahaan asuransi. Banyak kasus yang terjadi seperti contohnya ada nasabah yang sudah mengikuti asuransi selama delapan bulan kemudian nasabah tersebut meninggal karena sakit, namun ketika keluarga nasabah ingin mengajukan klaim, ditolak atau tidak bisa. Karena nasabah tersebut ternyata sebelum mengikuti asuransi sudah sakit dan beberapa kali mendapatkan perawatan di rumah sakit.

Adapula nasabah yang uangnya dibawa lari oleh agen, yang seharusnya uang itu digunakan untuk pembayaran premi asuransi malah dibawa lari oleh agen. dan kasus lainnya dimana terjadi *mis-selling* yang dilakukan agen ketika menjual produk asuransi, agen tidak menjelaskan isi ketentuan produk dengan benar ke nasabah, sehingga pada saat nasabah ingin mengajukan klaim tidak bisa karena tidak sesuai dengan isi ketentuan produk asuransi. Lantas perlindungan

² Otoritas Jasa Keuangan. 2017. *Statistik Perasuransian 2017*. Jakarta, hlm 19-20

hukum seperti apa yang didapatkan oleh nasabah asuransi syariah ketika hak-haknya dirugikan.

Oleh karenanya, hal inilah yang mendorong semangat penulis untuk meneliti lebih jauh dalam mengungkap dan mencari kebenaran bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah yang ada di lapangan. Karena hal ini akan berdampak pada kepercayaan masyarakat kepada perusahaan asuransi, baik yang syariah ataupun konvensional. Sehingga tidak membuat nama dan kepercayaan asuransi menjadi buruk di masyarakat. Perusahaan asuransi syariah banyak yang sudah memiliki izin dari pemerintah sehingga perlu menjaga kepercayaan dan kejujuran dari setiap perusahaan asuransi.

Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan diatas, penulis mengadakan penelitian di PT Sun Life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena PT Sun Life Financial Syariah Cabang Surakarta merupakan salah satu perusahaan asuransi yang menjalankan usaha asuransi dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Sehingga pelanggaran-pelanggaran terkait dengan pelaku asuransi dapat dihindari.

Untuk itu, berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk menjadikan penelitian ini dalam bentuk skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM ASURANSI SYARIAH (STUDI DI PT SUN LIFE FINANCIAL SYARIAH KANTOR CABANG SURAKARTA)

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan hal yang penting dalam Penulisan hukum karena dengan adanya rumusan masalah penulis dapat mengidentifikasi persoalan yang akan ditulis. Selain itu rumusan masalah akan memudahkan

penulis dalam mengumpulkan data dan menghindari data yang tidak diperlukan sehingga penulisan lebih terarah

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pokok-pokok masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimana pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam asuransi syariah?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah atas itikad tidak baik agen dalam asuransi syariah di PT Sunlife Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki tujuan-tujuan tertentu yang hendak dicapai yang tidak lepas dari permasalahan yang dirumuskan sebelumnya. Dalam penulisan ini tujuan penulis adalah :

1. Untuk mengetahui pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam asuransi syariah.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah atas itikad tidak baik agen dalam asuransi syariah di PT Sun Life Financial Syariah Cabang Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian haruslah memiliki manfaat yang jelas dan keterarahan informasi. Dalam hal ini adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

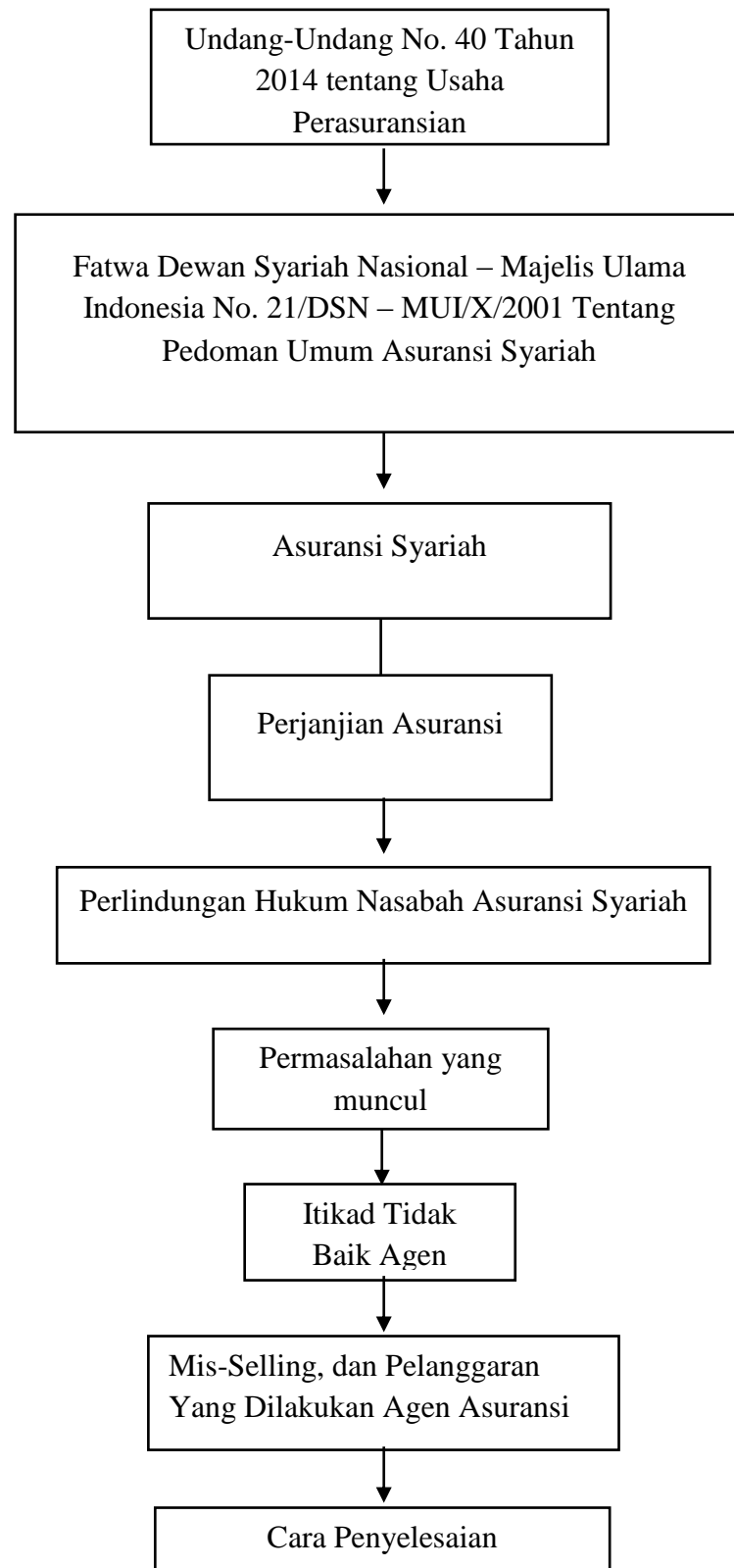
1. Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian diharapkan akan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam asuransi syariah.
- b) Penelitian dapat digunakan sebagai sarana pembelajaran dalam menerapkan ilmu dan teori hukum.

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan pada setiap akademisi dibidang hukum maupun masyarakat umum.
- b) Untuk memberikan informasi bagi masyarakat tentang perlindungan hukum terhadap nasabah dalam asuransi syariah.

E. Kerangka Pemikiran



Pernjelasan:

Dalam suatu perjanjian asuransi syariah terdapat beberapa pihak yaitu nasabah asuransi sebagai peserta asuransi dan perusahaan asuransi syariah sebagai penyelenggara asuransi. Nasabah Asuransi syariah adalah konsumen dari produk-produk perusahaan asuransi syariah sedangkan perusahaan asuransi syariah adalah pihak yang menjual produk-produk asuransi yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Aturan yang dijadikan dasar nasabah asuransi dan perusahaan asuransi ialah Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.

Dalam suatu perjanjian asuransi pada hakikatnya hampir seluruh syarat dan kondisi ditentukan oleh penanggung atau perusahaan asuransi sendiri sehingga penanggung harus menjelaskan tentang apa yang ada dalam suatu perjanjian dengan jelas, apabila sudah terjadi kesepakatan maka ada akibat hukum dari perjanjian asuransi tersebut, yaitu adanya hak dan kewajiban para pihak. Namun dalam perjanjian asuransi ada saja permasalahan yang timbul yang menyebabkan dirugikannya nasabah.

Maka dalam penelitian ini penulis akan mencari tahu bagaimana pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam asuransi syariah dan bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah atas itikad tidak baik agen dalam asuransi syariah di PT Sun Life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara untuk melakukan sesuatu untuk menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Istilah Metodologi berasal dari kata metode yang artinya jalan, namun menurut kebiasaan dirumuskan dengan kemungkinan suatu tipe yang akan digunakan dalam penelitian.³ Metode penelitian merupakan salah satu faktor yang menunjang proses penelitian. Karena itu penting untuk menentukan jenis metode yang akan berpengaruh pada hasil penelitian nantinya. Adapun metode-metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis yaitu pendekatan non doktrinal atau yuridis empiris dimana dilakukan dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian data primer lapangan atau praktek secara kenyataan.⁴

Metode pendekatan tersebut digunakan untuk meneliti mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah dalam asuransi syariah di PT Sun life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta. Karena permasalahan yang diangkat didalam penelitian ini membutuhkan data sekunder dan data primer yang kemudian dianalisa untuk menemukan jawaban dari permasalahan yang muncul dari penelitian ini.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipilih oleh penulis dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-

³ Soejono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2012).hlm. 5

⁴ Sulistyowati Irianto dan Shidarta, 2009, *Metode Penelitian Hukum:Konstelasi dan Refleksi*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, hlm.177-178..

luasnya terhadap objek penelitian yang mempunyai tujuan untuk menggambarkan tentang sesuatu hal tertentu dan pada masa tertentu.⁵

Penelitian berjenis deskriptif ini menjelaskan tentang hal-hal yang terkait dengan obyek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada secara jelas. Dipilihnya sifat penelitian ini untuk menggambarkan secara rinci pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah dalam asuransi syariah di PT Sun Life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta menurut Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian dan Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.

3. Lokasi Penelitian

Penulis dalam penelitian ini memilih di PT Sun Life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta selaku perusahaan asuransi yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan.

4. Sumber Data

Penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan jenis data sebagai berikut :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya oleh penulis, yang berupa hasil wawancara dan upaya-upaya yang ditempuh pihak perusahaan asuransi syariah dan pihak Nasabah dalam suatu penyelesaian permasalahan yang ada. Wawancara dilakukan dengan nasabah di asuransi

⁵ Hidayat Syah, 2010, *Penelitian Deskriptif*, Jakarta: Rajawali, hlm. 34.

tersebut dan kepada salah satu pihak perusahaan asuransi PT Sun Life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah bahan pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku perpustakaan, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, artikel-artikel, serta dokumen yang berkaitan dengan materi penelitian. Beberapa bahan hukum yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini berupa :

a) Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sebagai berikut :

- (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- (2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- (3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian
- (4) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia
- (5) Polis Asuransi Syariah di PT Sun Life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta

b) Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum dan seterusnya yang berkaitan dengan bidang yang sedang diteliti penulis.

- c) Bahan Hukum Tersier berupa bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan keterangan atau informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.⁶

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Studi Lapangan

Dalam hal ini penulis menggunakan metode ini untuk menggunakan metode wawancara dengan menghadap dan mewawancarai narasumber secara langsung. Didalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara secara langsung dengan Nasabah asuransi syariah dan salah satu pihak perusahaan asuransi dengan pertanyaan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu oleh penulis. Adapun Nasabah asuransi yang diwawancara :

1) Bapak Doni Prabowo, S.Km.

2) Bapak H. Muhammad Ichsan,

Sedangkan Pihak Asuransi yang diwawancara :

1) Bapak Drs. H. Bambang Taruno MM.AAIJ

b. Studi Kepustakaan

Dalam hal ini studi kepustakaan merujuk pada literatur-literatur, artikel-artikel, peraturan perundang-undangan, dan hasil karya ilmiah para sarjana serta hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berkaitan dengan bidang yang sedang diteliti penulis.

⁶ Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, 2011, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 12-13.

6. Metode Analisis Data

Semua data yang ada dalam penelitian ini baik data primer maupun data sekunder serta semua informasi yang telah didapatkan oleh penulis akan dianalisa secara deskriptif kualitatif yakni dengan mendeskripsikan hasil penelitian terlebih dahulu kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulis didalam melakukan penulisan skripsi ini, maka perlu dikemukakan sistematika penulisan yang dibagi dalam 4 (empat) bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Kerangka Pemikiran
- F. Metode Penelitian
- G. Sistematika Penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

- A. Pengertian Asuransi
- B. Pengertian Asuransi Syariah
- C. Prinsip Dasar Asuransi Syariah
- D. Konsep Dasar Asuransi Syariah

- E. Jenis-Jenis Usaha Asuransi Syariah
- F. Pengertian Perlindungan Hukum Nasabah Asuransi
- G. Tujuan Perlindungan Hukum Nasabah Asuransi
- H. Hak-Hak Nasabah Asuransi dan Kewajibannya
- I. Asas-Asas Perlindungan Nasabah Asuransi Syariah
- J. Pengertian Agen Asuransi

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
- B. Pembahasan
 - 1. Uraian Tentang Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Asuransi Syariah
 - 2. Uraian Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Hak-hak nasabah atas itikad tidak baik agen dalam asuransi syariah di PT Sunlife Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta

BAB IV : PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN